Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid

BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 199
15 juli
2015

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling
Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid.

Klachtenverordening Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid

Het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid,

gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid van 25 juni 2015;

Gelet op

- artikel 37 van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

- de Wet nationale ombudsman;

Besluit
de Klachtenverordening Omgevingsdienst ZHZ

als volgt vast te stellen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit besluit en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

a. afdelingshoofd: een afdelingshoofd van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

b. algemeen bestuur: het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

c. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;

d. bureauhoofd: een bureauhoofd van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

e. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

f. directeur: de directeur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

g. functionaris: een persoon als bedoeld in artikel 9:1, tweede lid, van de Awb;

h. klacht: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter of een functionaris zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen;

i. klachtencoördinator: de functionaris die door de directeur is aangewezen en belast is met de in deze verordening omschreven taken;

j. plaatsvervangend voorzitter: de plaatsvervangend voorzitter van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

k. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman als bedoeld in artikel 9:17, onder a, van de Awb;

l. Omgevingsdienst: de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid;

m. voorzitter: de voorzitter van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid.

Artikel 2 Fasering en reikwijdte

1. In geval van een klacht wordt in beginsel eerst getracht de klacht middels informele bemiddeling direct op te lossen en de klager tevreden te stellen.

2. Deze verordening ziet op de formele behandeling van een klacht in eerste instantie door de Omgevingsdienst.

3. Deze verordening is een aanvulling op het bepaalde in titel 9.1 van de Awb.

Artikel 3 Vorm klacht

1. Een klacht kan mondeling, elektronisch of schriftelijk (op papier) worden ingediend.

2. Een mondelinge klacht wordt op een door de directeur vastgesteld formulier geregistreerd.

Artikel 4 Behandelaar

1. De behandeling van klachten, bedoeld in artikel 2, tweede lid, vindt als volgt plaats:

a. Klachten over een functionaris, niet zijnde een bureauhoofd of afdelingshoofd, worden behandeld door het afdelingshoofd. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt deze behandeld door de directeur;

b. Klachten over een bureauhoofd worden behandeld door de directeur in samenspraak met het afdelingshoofd onder wie het bureauhoofd valt;

c. Klachten over een afdelingshoofd worden behandeld door de directeur in samenspraak met de voorzitter;

d. Klachten over de directeur worden behandeld door de voorzitter in samenspraak met een lid van het dagelijks bestuur;

e. Klachten over de voorzitter worden behandeld door de plaatsvervangend voorzitter in samenspraak met een lid van het dagelijks bestuur;

f. Klachten over een lid van het algemeen of dagelijks bestuur worden behandeld door de voorzitter in samenspraak met een lid van het dagelijks bestuur (niet zijnde het lid waarop de klacht betrekking heeft).

2. Degene die de klacht behandelt, bedoeld in het eerste lid, kan namens het bestuursorgaan van de Omgevingsdienst waartegen de klacht zich richt, het besluit tot afhandeling van de klacht nemen en de klager hiervan in kennis stellen.

3. Indien degene die de klacht behandelt, als bedoeld in het eerste lid, gedurende een langere periode afwezig is, besluit het dagelijks bestuur of in voorkomende gevallen de directeur wie de vervanger van deze persoon is.

Artikel 5 Ontvangst van klacht

In aanvulling op het bepaalde in artikel 9:6 van de Awb wordt de ontvangst van een klacht uiterlijk binnen twee weken schriftelijk aan de klager bevestigd. Hierbij wordt tevens medegedeeld wie, conform artikel 4, eerste lid, de klacht in behandeling zal nemen.

Artikel 6 Buitengewoon opsporingsambtenaar

Indien de functionaris op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een buitengewoon opsporingsambtenaar is en de klacht betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar:

a. wordt terstond een afschrift van de klacht aan de hoofdofficier van justitie en de korpschef van de politie toegezonden en;

b. wordt bij de afhandeling van de klacht het oordeel van de officier van justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de opsporingsbevoegdheden in acht genomen.

Artikel 7 Klachtencoördinator

1. De directeur wijst een klachtencoördinator aan.

2. De klachtencoördinator is in ieder geval belast met de volgende taken:

a. Het op verzoek van de behandelaar, bedoeld in artikel 4 eerste lid, bieden dan wel organiseren van ondersteuning bij de behandeling van klachten;

b. Het bewaken van de correcte behandeling van de klachten;

c. Het verzamelen van alle afgehandelde klachten, alsmede het overzicht hiertoe bijhouden;

d. Het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van de directeur over in verband daarmee te treffen maatregelen;

e. Het opstellen van de jaarlijkse publicatie, bedoeld in artikel 8;

f. Het geven van voorlichting aan burgers inzake klachten;

g. Het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman;

h. Het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de Omgevingsdienst zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover, en;

i. Het adviseren van bestuursorganen en de Omgevingsdienst naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 8 Verslaglegging

1. De jaarlijkse publicatie van geregistreerde klachten als bedoeld in artikel 9:12a van de Awb vindt plaats door toevoeging ervan aan de ontwerpjaarstukken of aan het sociaal jaarverslag van de Omgevingsdienst.

2. De publicatie als bedoeld in het eerste lid bevat ten minste informatie over het aantal en de aard van de schriftelijk binnengekomen klachten die in behandeling zijn genomen en een weergave van de wijze waarop de klachten zijn behandeld. Indien aan de orde wordt tevens verslag gedaan van de klachten die zijn behandeld door de Nationale Ombudsman en betrekking hebben op de Omgevingsdienst.

Artikel 9 Nadere regels

Het dagelijks bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze verordening.

Artikel 10 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid.

Artikel 11 Bekendmaking en inwerkingtreding

1. Het besluit van het algemeen bestuur van 7 december 2010 tot vaststelling van de Klachtenverordening Omgevingsdienst ZHZ 2011 wordt ingetrokken met ingang van de dag waarop dit besluit in werking treedt.

2. Deze verordening wordt bekendgemaakt in het blad van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid.

3. Deze verordening treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid van 10 juli 2015.

De directeur,
Mr. R. Visser

De voorzitter,
Mr. R.A. Janssen

TOELICHTING

In geval van een klacht wordt in beginsel eerst getracht de klacht door informele bemiddeling direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Mocht dit niet lukken dan volgt formele behandeling van de klacht door de Omgevingsdienst. Hierop ziet de Klachtenverordening Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid. De verordening is een aanvulling op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en is

daardoor compact. Dit betekent dat er geen letterlijke bepalingen uit de Awb zijn overgenomen in de verordening. Bij de behandeling van klachten dient zowel titel 9.1 van de Awb als de klachtenverordening in acht te worden genomen.

De verordening bevat aanvullende bepalingen over de vorm van de klacht, de behandelaar van de klacht, ontvangst van de klacht, de klachtencoördinator, de buitengewoon opsporingsambtenaar en de verslaglegging.